

## **Leitfaden zur Anfertigung von Abschlussarbeiten**



Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement

Prof. Dr. Jens Hogleve

Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät Ingolstadt,

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt

Stand: Oktober 2020

## Vorwort

Liebe Studierende,

während Ihres Hauptstudiums haben Sie die Aufgabe, wissenschaftliche Arbeiten im Sinne von Abschlussarbeiten anzufertigen. Für deren erfolgreiche Ausarbeitung müssen Sie folgende Anforderungen erfüllen:

1. ein kritisches und kreatives Arbeiten im geistigen Sinne und
2. die sorgfältige formale Anfertigung Ihrer Arbeit im eher handwerklichen Sinne.

Die erste Aufgabe ist eindeutig die anspruchsvollere und interessantere Angelegenheit, die auch den Schwerpunkt der Bewertung einer wissenschaftlichen Arbeit bildet. Die zweite Aufgabe dürfen Sie aber in keinem Fall vernachlässigen oder unterschätzen. Eine mangelhafte Form beeinträchtigt die inhaltliche Sinnhaftigkeit Ihrer Arbeit.

Eine Hilfestellung in Bezug auf Fragen inhaltlicher Art bekommen Sie im Rahmen Ihrer Betreuung. Zur Beantwortung von Fragen formaler Art dient dieser Leitfaden.

Der Leitfaden dient Ihnen bei vielen Fragen, die während der Ausarbeitung einer wissenschaftlichen Arbeit auftreten, als konkrete Hilfestellung. Er wurde so konzipiert, dass er als Beispiel für die formal richtige Ausgestaltung einer wissenschaftlichen Arbeit am Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement verwendet werden kann. Er enthält die verschiedenen Elemente einer wissenschaftlichen Arbeit, z.B. wörtliche und sinngemäße Zitate, Abbildungen, Literaturverzeichnis, Fußnoten und Anhang. Sollte dieser Leitfaden noch Fragen offen lassen, stehen wir Ihnen natürlich gerne zur Verfügung.

Ingolstadt, Oktober 2020

Prof. Dr. Jens Högreve

## **Abstract**

Der Abschlussarbeit ist eine kurze Zusammenfassung zum Ziel der Arbeit, Vorgehen und Ergebnissen in Form eines Abstracts (max. 250 Wörter) beizulegen.

# Inhaltsverzeichnis

Seite

<b>Vorwort</b> .....	<b>II</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>III</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>IV</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>VI</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Gang der Untersuchung.....	1
<b>2 Ablaufplan für Abschlussarbeiten</b> .....	<b>2</b>
<b>3 Bearbeitungszeit und Umfang der Abschlussarbeit</b> .....	<b>4</b>
<b>4 Formale Anforderungen</b> .....	<b>5</b>
<b>5 Inhalt und Aufbau einer wissenschaftlichen Arbeit</b> .....	<b>8</b>
5.1 Titelblatt .....	8
5.2 Abstract .....	8
5.3 Inhaltsverzeichnis.....	8
5.4 Abbildungsverzeichnis und Abbildungen .....	10
5.5 Abkürzungsverzeichnis und Abkürzungen .....	11
5.6 Inhalt .....	12
5.7 Anhangsverzeichnis und Anhang.....	13
5.8 Literaturverzeichnis.....	13
5.8.1 Quellenangabe bei Büchern und Schriftenreihen .....	14
5.8.2 Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen.....	15
5.8.3 Quellenangabe bei elektronischen Informationsmedien.....	16
5.9 Verzeichnis der geführten Expertengespräche und ehrenwörtliche Erklärung.....	17

<b>6</b>	<b>Zitierweise .....</b>	<b>18</b>
6.1	Zitatformen.....	18
6.1.1	Wörtliche Zitate .....	18
6.1.2	Sinngemäße Zitate .....	19
6.2	Verwendung des Kurzbeleges.....	19
<b>7</b>	<b>Fußnoten.....</b>	<b>21</b>
<b>8</b>	<b>Bewertung einer wissenschaftlichen Arbeit .....</b>	<b>21</b>
<b>9</b>	<b>Schlussbetrachtung.....</b>	<b>23</b>
	<b>Anhangsverzeichnis .....</b>	<b>V</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>IX</b>

# Abbildungsverzeichnis

Seite

Abb. 1:	Ablaufplan für Abschlussarbeiten.....	2
Abb. 2:	Bearbeitungszeiten und maximale Seitenzahl für Abschlussarbeiten verschiedener Studiengänge.....	4
Abb. 3:	Formale Regelungen.....	6
Abb. 4:	Beispiel einer numerischen Gliederung nach dem Abstufungsprinzip.....	9
Abb. 5:	Checkliste zur Erstellung von Abbildungen.....	10
Abb. 6:	Abkürzungen bei Quellenangaben.....	11
Abb. 7:	Beispiel für die Quellenangaben von Sammelbänden.....	15
Abb. 8:	Beispiele für die Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen.....	15
Abb. 9:	Beispiel für die Quellenangabe bei elektronischen Medien.....	16
Abb. 10:	Textfragmente zur Illustration der Harvard-Zitierweise.....	20

# **1 Einleitung**

## **1.1 Problemstellung**

Studierende müssen im Laufe ihres Studiums verschiedene Prüfungsleistungen erbringen. Eine besondere Relevanz weisen dabei schriftliche Arbeiten auf. Während bei den schriftlichen Klausurprüfungen nur relativ grobe Richtlinien beachtet werden müssen, sind in wissenschaftlichen Arbeiten in Form von Arbeitsblättern, Seminar- und Abschlussarbeiten strengere Formalitäten zu beachten. „Nicht selten zeigt sich bei den Betroffenen erschreckende Unkenntnis darüber, wie dies geleistet werden soll“ (Koeder/Hamm 1995, S. 163). Daher verfolgt dieser Leitfaden das Ziel, während der Ausarbeitung einer wissenschaftlichen Arbeit auftretende Fragestellungen formaler Art durch zahlreiche Informationen und beispielhafte Darstellungen zu klären.

## **1.2 Gang der Untersuchung**

Die vorliegende Arbeit setzt sich aus neun Teilen zusammen. Den Ausgangspunkt bildet der zweite Teil der Arbeit. Hier wird detailliert auf die Bearbeitungszeit und den Umfang der Abschlussarbeit abhängig vom Studiengang eingegangen. Der dritte Teil erklärt, worauf bei den Besprechungsterminen im Rahmen des Ablaufplans zu achten ist. Der vierte Teil beschäftigt sich mit den grundlegenden, eher technischen Anforderungen, die an wissenschaftliche Arbeiten gestellt werden. Inhalt und Aufbau einer wissenschaftlichen Arbeit sowie Hinweise zu den einzelnen Bereichen zeigt Teil 5 der Arbeit auf. Im Fokus des sechsten Teils steht die Zitierweise. Kapitel 6.1 geht auf die Zitierweise bei wörtlichen Zitaten (Abschnitt 6.1.1) und bei sinngemäßen Zitaten (Abschnitt 6.1.2) ein. Kapitel 6.2 beschäftigt sich mit der Verwendung des Kurzbelegs, der für die Harvard-Zitierweise notwendig ist. In Teil 7 wird die Verwendung von Fußnoten vorgestellt. Die Bewertung einer wissenschaftlichen Arbeit (Teil 8) ist für Studentinnen und Studenten erfahrungsgemäß besonders interessant. Der Leitfaden endet mit einer kurzen Schlussbetrachtung.

## 2 Ablaufplan für Abschlussarbeiten

	Termine	Vorzubereitende Unterlagen	Abgabefristen
<b>Bachelorarbeit</b>	Gliederungsgespräch	1. Gliederungsentwurf Literaturliste Exposé (1 Seite)	3 Werktage vor dem Termin
	Besprechung der Lese- probe	2. Gliederungsentwurf Leseprobe (max. 5 zusammenhän- gende Seiten)	1 Woche vor dem Termin
<b>Masterarbeit</b>	Gliederungsgespräch	1. Gliederungsentwurf Literaturliste Exposé (2 Seiten)	3 Werktage vor dem Termin
	Besprechung der Lese- probe	2. Gliederungsentwurf Leseprobe (max. 10 zusammenhän- gende Seiten)	1 Woche vor dem Termin
	Zwei Termine für Fra- gen zur Datenerhebung und -auswertung	Unterlagen zur Datenerhebung (Bspw. Fragebogen, Untersuchungs- modell) und Datenauswertung (bspw. SPSS-Output, Auswertungs- protokoll)	3 Werktage vor dem Termin in digitaler Form
	Präsentation mit an- schließender Diskussion / Feedbackrunde	PowerPoint-Präsentation (max. 15 Minuten)	1 Woche vor dem Termin

Abb. 1: Ablaufplan für Abschlussarbeiten

Quelle: Eigene Darstellung.

Im Ablaufplan werden die Daten für verschiedene Besprechungstermine sowie Anmelde- und Abgabedatum eingetragen. Diese Termine sind verpflichtend. Bis zum jeweiligen im Ablaufplan angegebenen Datum müssen die Unterlagen per Email an den Betreuer geschickt werden

Für **Bachelorarbeiten** sind zwei Besprechungstermine vorgesehen:

1. Erster Gliederungsentwurf inkl. Literaturliste und einseitigem Exposé
2. Zweiter Gliederungsentwurf und Leseprobe. Die Leseprobe umfasst maximal fünf Seiten.

Für **Masterarbeiten** gelten bis zu vier Besprechungstermine:

1. Erster Gliederungsentwurf inkl. Literaturliste und zweiseitigem Exposé sowie
2. Zweiter Gliederungsentwurf und Leseprobe. Die Leseprobe umfasst maximal zehn Seiten.
3. Zwei Termine jeweils zur Besprechung der Datenerhebung (bspw. des Fragebogens oder Untersuchungsmodells) sowie zur Besprechung der Datenauswertung (bspw. der Ergebnisse)

#### 4. Präsentation mit anschließender Diskussion/ Feedbackrunde

Die Anforderungen für die einzelnen Besprechungstermine werden im Folgenden näher erläutert:

- **1. Gliederungsentwurf:** Er sollte ein erster bereits möglichst detaillierter Gliederungsentwurf sein und den Titel der Abschlussarbeit sowie den Namen des Bearbeiters beinhalten. Die Angabe von Titel und Namen gilt für alle Unterlagen. Mit dem 1. Gliederungsentwurf sollte ein Dokument „Exposé“ eingereicht werden, in dem die Relevanz der Forschungsfrage für Praxis und Forschung, die identifizierte Forschungslücke sowie die geplante Vorgehensweise in eigenen Worten beschrieben wird.
- **2. Gliederungsentwurf:** Er sollte die endgültige Gliederung darstellen und die Änderungsvorschläge aus dem ersten Besprechungstermin berücksichtigen.
- **Literaturliste:** Sie umfasst alle bisher recherchierten Quellen, die für die Abschlussarbeit relevant sind. Die Quellen sollten schon im richtigen Format angegeben werden.
- **Leseprobe:** Das Kapitel kann frei gewählt werden. Es sollte ein zusammenhängender Teil der Arbeit sein. Mit der Leseprobe sind auch die aktuelle Gliederung sowie die dazugehörigen Quellen abzugeben.
- **Präsentation:** Bei Masterarbeiten bieten wir die Möglichkeit, den aktuellen Stand der Arbeit zu präsentieren. Generell geht es darum, die weitere Vorgehensweise und Forschungsmethodik zu optimieren, falls Bedarf besteht. Bei qualitativen bzw. konzeptionellen Arbeiten bietet die Präsentation dem Vortragenden bspw. die Möglichkeit erste Ergebnisse zu präsentieren und ein Feedback über die bisherige Vorgehensweise zu erhalten. Bei quantitativen Arbeiten kann die Präsentation auch zur Vorstellung des Forschungsmodells dienen. Pro Semester gibt es einen zentralen Termin für die Präsentation der Abschlussarbeit.

### 3 Bearbeitungszeit und Umfang der Abschlussarbeit

Die folgende Abbildung 1 gibt eine Übersicht über die verschiedenen Bearbeitungszeiten für Abschlussarbeiten sowie die **maximal** mögliche Anzahl von Textseiten inkl. Abbildungen. Es darf eine Abweichung von maximal 10 % nach oben oder unten erfolgen.

Studiengang	Abschluss	Bearbeitungszeit	Max. Seitenzahl
<b>Betriebswirtschaftslehre<sup>1</sup></b>	Bachelor	2 Monate	30 Textseiten (+/- 10 Prozent)
<b>Betriebswirtschaftslehre<sup>2</sup></b>	Master	6 Monate	60 Textseiten (+/- 10 Prozent))

Abb. 2: Bearbeitungszeiten und maximale Seitenzahl für Abschlussarbeiten verschiedener Studiengänge

Quelle: Eigene Darstellung.

---

<sup>1</sup> Siehe § 17 (3) der Prüfungsordnung für den Bachelor-Studiengang Betriebswirtschaftslehre an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt vom 07.Mai 2007

<sup>2</sup> Siehe § 17 (2) der vorläufigen Prüfungsordnung für den Master-Studiengang Betriebswirtschaftslehre an der Katholischen-Universität Eichstätt-Ingolstadt vom 07.02.2011

## 4 Formale Anforderungen

Der vorliegende Leitfaden zur Erstellung von wissenschaftlichen Arbeiten orientiert sich grundsätzlich an einem Beitrag von Thomas (1987).<sup>3</sup> Allerdings sind einige lehrstuhlspezifische Veränderungen erfolgt. Für eine umfassende Erläuterung zur Ausarbeitung von wissenschaftlichen Arbeiten wird „Wissenschaftliches Arbeiten“ von Manuel R. Theisen jeweils in der aktuellen Auflage empfohlen.

In den Geisteswissenschaften existieren verschiedene Arten der schriftlichen Ausarbeitung wissenschaftlicher Erkenntnisse (Theisen 1993, S. 6 f.). Die Ausführungen dieses Leitfadens beziehen sich auf folgende Manuskriptarten:

- Arbeitsblätter,
- Abschlussarbeiten.

In Arbeitsblättern wird die knappe Beantwortung von Einzelfragestellungen im Rahmen von Übungen verlangt. Die Abschlussarbeit ist eine umfangreiche schriftliche Prüfungsleistung mit dem Ziel, einen „Nachweis der Fähigkeit zu selbständigem wissenschaftlichen Arbeiten“ (Theisen 1993, S. 10) zu erbringen.

Hier noch ein paar Anmerkungen zur Rechtschreibung, Grammatik und Zeichensetzung:

- Alle schriftlichen Arbeiten sollten nach den Regeln der neuen Rechtschreibung verfasst werden.
- Wahlrechte wie z. B. bei der Zeichensetzung sollten einheitlich ausgeübt werden.
- Umgangssprachliche Ausdrücke sind nur in Ausnahmefällen zulässig.
- Füllwörter und Floskeln sind zu vermeiden. Gleiches gilt für Relativierungen wie z. B. „bestimmt“ oder „sicherlich“.
- Trotz zahlreicher Gegenbeispiele in der Literatur sollten die Sätze grundsätzlich nicht länger als drei Zeilen sein.
- Bei Bezügen, wie z. B. in Relativsätzen, muss deutlich werden, auf welches Objekt im vorangehenden Satz Bezug genommen wird.

Bei der technischen Anfertigung von Arbeitsblättern sowie Abschlussarbeiten sind verschiedene Vorgaben zu beachten, die der Abbildung 2 zu entnehmen sind. Diese Vorgaben sind für alle am Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement eingereichten schriftlichen Arbeiten verbindlich sofern keine anderen Anweisungen gegeben werden.

---

<sup>3</sup> Dabei lehnt sich Thomas zum großen Teil an einen Artikel von Kaiser (1978 b) an.

	Arbeitsblätter	Abschlussarbeit
<b>Anzahl der Exemplare</b>	Ein Exemplar für den Leiter der Veranstaltung per E-Mail und als Hard Copy.	Zwei gedruckte und gebundene Exemplare inkl. CD oder USB-Stick mit elektronischer Version der Arbeit als PDF sowie als Word-Dokument und sämtlichen Quellen als PDFs. Bei qualitativ empirischen Arbeiten sind die Interviewleitfäden sowie die Interviews mit abzugeben. Außerdem ist die elektronische Version der Arbeit als Word-Dokument und als PDF per E-Mail an den Betreuer zu versenden.
<b>Heftung/Einband</b>	Die Arbeitsblätter sind oben links zu heften. Die Ablage in einem Schnellhefter ist nicht notwendig.	Abschlussarbeiten sind zu binden und mit einem festen Umschlag zu versehen.
<b>Art des Papiers</b>	Es sind DIN-A4-Blätter zu verwenden, die nur einseitig beschrieben werden dürfen. Es ist nicht erforderlich, schweres Papier (> 80g/ m <sup>2</sup> ) zu verwenden.	
<b>Schriftart</b>	Die Arbeit ist in der Schriftart Times New Roman zu verfassen.	
<b>Schriftformat</b>	Die Arbeit ist im Blocksatz mit Silbentrennung zu formatieren.	
<b>Randbreite</b>	Auf der linken Seite des Blattes ist ein Rand von 2 cm Breite freizulassen, auf der rechten Seite ein solcher von 2 cm. Der Abstand oben soll 2,5 cm betragen, während unten ein Abstand von 2 cm einzuhalten ist.	
<b>Zeilenabstand</b>	Die Arbeiten sind in anderthalbzeiligem Abstand zu schreiben. Vor neuen Absätzen ist eine Leerzeile einzufügen.	
<b>Überschriften</b>	Bei Überschriften der ersten Ebene beträgt die Schriftgröße Punkt 16 und der Schriftschnitt ist fett. Der Schriftschnitt fett gilt für alle Überschriften. Für Überschriften der zweiten Ebene ist die Schriftgröße Punkt 14 zu verwenden. Für Abschnitt- sowie Absatzüberschriften gilt Schriftgröße 12.  Zwischen Überschrift und anschließendem Absatz wird keine Leerzeile eingefügt.  Jedes neue Hauptkapitel (Überschriften der ersten Ebene) beginnt auf einer neuen Seite.	
<b>Fußnoten</b>	Für Fußnoten ist die Schriftgröße 10 Punkt zu verwenden. Jede Fußnote beginnt mit einem Großbuchstaben und endet mit einem Punkt. Die Fußnoten sind im Blocksatz mit einfachem Zeilenabstand zu formatieren und mit arabischen Ziffern zu versehen.	
<b>Ordnungsschema</b>	Titelblatt, Wiederholung der Fragestellung, Inhalt, evtl. Anhang, Literaturverzeichnis.	Leeres Blatt, Titelblatt (s. Anhang 1), Inhaltsverzeichnis, evtl. Abbildungsverzeichnis, evtl. Abkürzungsverzeichnis, Inhalt, evtl. Anhangsverzeichnis und Anhang,

	Literaturverzeichnis, evtl. Verzeichnis der Expertengespräche, Ehrenwörtliche Erklärung (s. Anhang 2), leeres Blatt.
<b>Seitennummerierung</b>	Die leeren Blätter, das Titelblatt sowie die ehrenwörtliche Erklärung sind nicht mit Seitenangaben zu versehen. Die Seitennummerierung beginnt mit dem Inhaltsverzeichnis. Das Inhalts-, Abkürzungs-, Abbildungsverzeichnis sowie Anhang, Anhangsverzeichnis, Verzeichnis der Expertengespräche und Literaturverzeichnis sind fortlaufend mit römischen Ziffern zu versehen, während der Text fortlaufend mit arabischen Ziffern zu nummerieren ist. Umfasst der Anhang mehrere Teile, so sollte jeder Teil in der entsprechenden Anhangüberschrift mit einem Kennbuchstaben versehen und gesondert nummeriert werden.

Abb. 3: Formale Regelungen

Quelle: In Anlehnung an Thomas 1987, S. 367 f.

## **5 Inhalt und Aufbau einer wissenschaftlichen Arbeit**

### **5.1 Titelblatt**

Das Titelblatt sollte die folgenden Angaben umfassen:

1. Bezeichnung des Lehrstuhls
2. Thema der Arbeit
3. Abgabetermin
4. Leiter der Veranstaltung
5. Vorname, Name, Straße, PLZ, Ort, Telefonnr., Matr.-Nr. des Bearbeiters.

Ein Beispiel für die Gestaltung des Titelblatts für Abschlussarbeiten im Anhang 1.

### **5.2 Abstract**

Der Abschlussarbeit ist eine kurze Zusammenfassung zum Ziel der Arbeit, Vorgehen und Ergebnissen in Form eines Abstracts (max. 250 Wörter) beizulegen.

### **5.3 Inhaltsverzeichnis**

Das Inhaltsverzeichnis enthält die Gliederungsübersicht mit Seitenangaben, die dem Leser erlaubt, einen ersten Überblick über den Aufbau der wissenschaftlichen Arbeit zu gewinnen. Auch Hinweise auf das Abkürzungs- und das Abbildungsverzeichnis, das Verzeichnis der geführten Expertengespräche, das Anhangsverzeichnis, den Anhang (jeweils soweit vorhanden) sowie das Literaturverzeichnis werden mit römischen Seitenangaben angegeben.

Die Gliederung soll zeigen, in welcher Weise das Thema verstanden und bearbeitet wurde. Sie hat den logischen Aufbau, d. h. den „roten Faden“ der Arbeit, widerzuspiegeln. Aus diesem Grunde sind zum einen die Gliederungspunkte verständlich zu formulieren, zum anderen ist den nachfolgenden Überlegungen Rechnung zu tragen.

#### **Allgemeines:**

- Die einzelnen Punkte der Gliederung sind mit den entsprechenden Seitenangaben zu versehen.
- Sie müssen mit den Überschriften im Text übereinstimmen sowie deren Inhalt knapp und genau wiedergeben.

- Im Text kann es sinnvoll sein, zwischen einem Oberpunkt und dem nachgeordneten Unterpunkt verbindende und strukturierende Sätze einzufügen.
- In der Regel sollte ein Gliederungspunkt keinesfalls kürzer als eine halbe Seite sein.

**Form:**

- Ein folgerichtiger und in sich geschlossener Aufbau zeigt sich auch in einer formal-logisch einwandfreien Gliederung. Bei der Untergliederung ist darauf zu achten, dass beispielsweise auf einen Unterpunkt 1.1 auch ein Unterpunkt 1.2 folgen muss.
- Unterpunkte sollten keine wortgetreue Wiederholung des übergeordneten Punktes darstellen.
- Überschriften im Text können entsprechend ihrer Bedeutung fett hervorgehoben werden.

Eine übersichtliche und großzügige Anordnung der Gliederungspunkte im Inhaltsverzeichnis, z. B. durch Einrücken, erleichtert den Überblick. Zu tiefe Untergliederungen sind im Interesse der Übersichtlichkeit zu vermeiden.

Zur Klassifikation der Gliederungspunkte wird die Benutzung einer numerischen Gliederung nach dem Abstufungsprinzip vorgeschlagen (s. Abbildung 3). Die Untergliederung sollte folgendermaßen aussehen: Teile (z. B. 1), Kapitel (z. B. 1.1), Abschnitte (z. B. 1.1.1) und Absätze (z. B. 1.1.1.1).

1	Problemstellung
2	Begriffliche Grundlagen
3	Erster Hauptteil
	3.1
	3.1.1
	3.1.2
	3.2
4	Zweiter Hauptteil
	4.1
	4.2

Abb. 4: Beispiel einer numerischen Gliederung nach dem Abstufungsprinzip

Quelle: In Anlehnung an Theisen 1993, S. 97.

## 5.4 Abbildungsverzeichnis und Abbildungen

Graphiken, Tabellen etc. werden einheitlich als Abbildungen gekennzeichnet und sind im Abbildungsverzeichnis aufzuführen. Der Vorteil einer Abbildung liegt oftmals darin, dem Leser einer wissenschaftlichen Arbeit komplizierte Sachverhalte zu veranschaulichen. Dies gelingt nur, wenn die Abbildung selbst lesbar ist. Das bedeutet in formaler Hinsicht, dass eine angemessene Schriftgröße gewählt wird. Deshalb sollte die Schriftgröße mindestens Punkt 10 betragen. Alle Abbildungen sind mit einem Rahmen von identischer Breite zu versehen. Von eingescannten Abbildungen ist aufgrund von Qualitätsverlusten abzuraten. Darüber hinaus sollten Abbildungen in Graustufen erstellt werden.

Zum Zweiten muss inhaltlich darauf geachtet werden, dass die Aussage der Abbildung verständlich ist und alle Elemente der Abbildung im Text erklärt werden. Dies wäre z. B. nicht der Fall, wenn bei einem Diagramm die Achsenbezeichnungen fehlen. Als grobe Hilfe zur Erstellung geeigneter Abbildungen dient die Checkliste der Abbildung 5.

Prüfkriterien	Erfüllt?	
	Ja	Nein
Gibt die Unterschrift Auskunft über die Fragen: Was? Wo? Wann? Sind überflüssige Worte eliminiert?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Sind alle Angaben und Zeichen gut zu unterscheiden bzw. durch die Erklärung am Ende der Darstellung vollständig zu identifizieren?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Ist die Quellenangabe vorhanden und vollständig?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Ist die Beschriftung (auch nach einer notwendigen Verkleinerung) gut lesbar?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Sind die Maßstäbe bzw. Proportionen so gewählt, dass jede bewusst oder unbewusst verzerrende Wiedergabe ausgeschlossen ist?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Sind nicht zu viele, überflüssige Details enthalten?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Ist der dargestellte Sachverhalt nicht trivial?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Erfüllt die Darstellung die Erfordernisse der Vollständigkeit, Genauigkeit und Anschaulichkeit?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>

Abb. 5: Checkliste zur Erstellung von Abbildungen

Quelle: In Anlehnung an Riedwyl 1987, S. 11.

Unmittelbar unter die Abbildungen sind der Abbildungstitel sowie die Quellenangabe einzufügen. Die Quellenangabe endet mit einem Punkt. Alle Quellenangaben für Abbildungen werden mit „in Anlehnung an“ eingeleitet, die nicht 1:1 übernommen wurden. Mit einem Quellenhinweis sind auch solche Abbildungen zu versehen, die nicht der Literatur entnommen wurden. Solche Abbildungen sind mit „Quelle: Eigene Erhebung oder Eigene Darstellung“ zu versehen. Vor und nach Abbildungen ist eine Leerzeile in 12 Pkt und mit einfachem Zeilenabstand einzufügen. Die Abbildungen sind fortlaufend zu nummerieren. In wissenschaftlichen Arbeiten ist es erforderlich, dass im Text auf die Abbildungen Bezug genommen wird. Dabei muss die Nummer der Abbildung angegeben werden. Die Aussagen der Abbildungen müssen in jedem Fall den Aussagen im Text entsprechen. Gefaltete sowie im Querformat erstellte Abbildungen sind zu vermeiden. Andernfalls soll ihre Anordnung so erfolgen, dass die Arbeit zum Lesen im Uhrzeigersinn zu drehen ist.

## 5.5 Abkürzungsverzeichnis und Abkürzungen

Abb.	=	Abbildung
Anm. d. Verf.	=	Anmerkung des Verfassers
Aufl.	=	Auflage
Bd.	=	Band
Diss.	=	Dissertation
et al.	=	und andere
f.	=	folgende (Seite)
ff.	=	fortfolgende (Seiten)
Hab.	=	Habilitationsschrift
Herv. durch den Verf.	=	Hervorhebung durch den Verfasser
Hrsg.	=	Herausgeber
hrsg. v.	=	herausgegeben von
Jg.	=	Jahrgang
Nr.	=	Nummer
o. J.	=	ohne Jahresangabe
o. Jg.	=	ohne Jahrgang
o. V.	=	Ohne Verfasserangabe
S.	=	Seite
s.	=	siehe
Sp.	=	Spalte
zit. nach	=	zitiert nach

Abb. 6: Abkürzungen bei Quellenangaben

Quelle: Thomas 1987, S. 369.

Im laufenden Text sollen Abkürzungen vermieden werden. Im Abkürzungsverzeichnis sind nur dem Leser unbekannte Abkürzungen zu erklären. Darunter fallen alle nicht im Duden erläuterte Abkürzungen. Bei der ersten Verwendung einer Abkürzung im Text ist zunächst das vollständige Wort und anschließend in runden Klammern die Abkürzung einzufügen. Wird das abgekürzte Wort an späterer Stelle im Text wieder verwendet, ist ausschließlich die Abkürzung zu gebrauchen. Abkürzungen, die nur bei Quellenangaben benutzt werden dürfen, enthält Abbildung 6. Für diese Abkürzungen ist **kein Abkürzungsverzeichnis** zu erstellen bzw. diese sollen nicht im Abkürzungsverzeichnis explizit aufgeführt werden.

Die Arbeit soll insgesamt einer einheitlichen Symbolik folgen. Werden Symbole aus fremden Quellen herangezogen, so sind sie unter Wahrung der inhaltlichen Übereinstimmung den in der Arbeit verwendeten anzupassen. Ausgenommen hiervon sind wörtliche Zitate.

## **5.6 Inhalt**

Obwohl die inhaltliche Darstellung nicht den Schwerpunkt dieses Leitfadens bildet, hat der Inhalt für die Gestaltung der Arbeit eine zentrale Bedeutung. Deshalb ist es empfehlenswert, die Gliederung des Inhalts zu einem Zeitpunkt vorzunehmen, an dem der Autor schon alle wesentlichen Grundlagen durch die Bearbeitung der vorhandenen Literatur erarbeitet hat und weiß, auf welche Art und Weise er sein Thema darstellen möchte.

Sachliche Bemerkungen zum Gegenstand, Ziel und methodischer Aufbau sollten im ersten, einleitenden Gliederungspunkt behandelt werden. In diesem Zusammenhang ist das Thema zu interpretieren, inhaltlich einzugrenzen und zu begründen. Darüber hinaus ist die besondere Relevanz der Untersuchung aufzuzeigen und die Thematik in einen größeren Kontext einzuordnen. Dieser Punkt muss nicht unbedingt „Einleitung“ oder „Problemstellung“ heißen. Er muss aber auf jeden Fall in die dem Thema zugrunde liegende Problematik einführen. Themenbezogene Überschriften sind reinen „Wort-hülsen“ wie „Hauptteil“ vorzuziehen.

Im zweiten Gliederungspunkt „Gang der Untersuchung“ soll dargestellt werden, auf welche Weise ein Problem bearbeitet wird. Er soll dem Leser als Orientierungshilfe dienen, während er den Autor bei der Erstellung des Textes zur Überprüfung der Schlüssigkeit der Gliederung zwingt. Hier schließt

sich der erste Hauptteil an, der sich üblicherweise mit Begriffsdefinitionen, Abgrenzung von verwandten Konstrukten und der theoretischen Ableitung von Hypothesen beschäftigt.

Die abschließenden Überlegungen sind im letzten Teil der Arbeit festzuhalten. Die Überschrift dieses Teils sollte erkennen lassen, ob der Autor eine Zusammenfassung seiner Ergebnisse, eine knappe Darstellung seiner Thesen in Form eines Fazits oder einen Ausblick auf ungelöste Probleme und zukünftigen Forschungsbedarf beabsichtigt.

## 5.7 Anhangsverzeichnis und Anhang

Hauptbestandteile eines Anhangs sind ergänzende Materialien wie z. B. größere tabellarische und graphische Darstellungen oder längere Gesetzestexte. Oftmals dient der Anhang im Rahmen von empirischen Arbeiten der Abbildung des Fragebogens sowie der Darstellung der statistischen Ergebnisse (Theisen 1993, S. 160-162). Auch Protokolle von eventuell geführten Expertengesprächen sind im Anhang aufzuführen.

Die Abbildungen des Anhangs werden fortlaufend nummeriert. Dabei erfolgt die Nummerierung unabhängig von den Abbildungen, die im Text verwendet werden. Dem Anhang ist immer ein Anhangsverzeichnis voranzustellen.

Inhaltlich soll dem Anhang nur das zugeordnet werden, was nicht zwingend zum Verständnis des Textes erforderlich ist. Der Anhang dient **auf keinen Fall** dazu, die Begrenzung der Seitenzahl zu umgehen. Soweit keine Sachverhalte von entsprechender Relevanz vorhanden sind, kann auf den Anhang auch vollständig verzichtet werden.

## 5.8 Literaturverzeichnis

Im Literaturverzeichnis werden nur die Quellen angegeben, auf die im Kurzbeleg Bezug genommen wurde. Die Auflistung erfolgt in alphabetischer Reihenfolge nach den Autorennamen. Die einzelnen Angaben zur Bezeichnung von Quellen im Literaturverzeichnis sind den Quellen selbst zu entnehmen. Grundsätzlich enthält jede Quellenangabe vier Hauptbestandteile:

- den (die) Namen und Initialen des/r Vorname(n) des Autors (der Autoren). Falls kein Autor bekannt ist, muss die betreffende Quelle unter „o. V.“ alphabetisch eingeordnet werden. Akademische Grade und Titel werden nicht genannt,
- das Erscheinungsjahr,

- den Titel des Beitrags sowie
- sonstige bibliographische Angaben (s. Beispiele im Anhang 3 und das Literaturverzeichnis).

Bei der Erstellung des Literaturverzeichnisses sollten folgende Grundsätze beachtet werden:

- Es ist die jeweils aktuellste Auflage eines Buches zu verwenden.
- Bei Büchern, Dissertationen etc. ist nur die Nennung des ersten Erscheinungsortes nötig. Bei zwei oder mehreren Orten erfolgt der Hinweis „u. a.“, z. B. Berlin u. a.
- Die Angabe des Verlages entfällt.
- Die sonstigen bibliographischen Angaben von englisch- und anderssprachiger Literatur erfolgen mit dem entsprechenden deutschen Pendant, d. h. „3. Jg.“ entspricht „Vol. 3“ und „Nr. 2“ entspricht „No. 2“.
- Englische Titel werden generell klein mit Ausnahme des ersten Buchstabens zu Beginn geschrieben, unabhängig davon wie die englischen Titel im Originaltext geschrieben werden.
- Bei englischen Zeitschriftentiteln werden alle Anfangsbuchstaben außer bei Präpositionen mit Großbuchstaben geschrieben.

### **5.8.1 Quellenangabe bei Büchern und Schriftreihen**

Bei der Bezugnahme auf Monographien sind die folgenden Angaben in der Reihenfolge ihrer Erklärung im Literaturverzeichnis anzugeben:

- Name des Autors: Zunächst wird der Nachname und – getrennt durch ein Komma – die Initialen des (der) Vornamens (Vornamen) angegeben. Bei mehreren Autoren sind deren Namen durch Semikola voneinander zu trennen. Als Autoren kommen auch Organisationen und Institutionen in Frage, sofern keine genaueren Angaben zu finden sind. Die Autorennamen können fett hervorgehoben werden.
- Erscheinungsjahr: Nach Angabe der Autorennamen folgt in runden Klammern das Erscheinungsjahr. Das Erscheinungsjahr kann fett hervorgehoben werden.
- Titel des Buches: Der Titel ist komplett auszuschreiben. Auch Untertitel sind zu berücksichtigen. Bei Sammelbänden ist zuerst der Titel des Beitrags zu nennen, der mit einem Komma endet. Anschließend erfolgt der Hinweis „in:“, wonach die Autoren und der Titel des Sammelbandes folgen. Der Nennung der Autorennamen folgt der Hinweis „(Hrsg.)“, um diese als Herausgeber des Sammelbandes zu kennzeichnen.

- Auflage und Band: Die Auflage ist immer anzugeben, soweit nicht nur eine Erstauflage existiert. Die Angabe des Bandes, bestehend aus Bandnummer und -titel, ist nur nötig, wenn ein Werk in mehreren Bänden erschienen ist.
- Erscheinungsort: Bei mehreren Verlagsorten ist die Nennung des ersten Verlagsortes mit dem Zusatz „u. a.“ ausreichend. Auf die Angabe des Verlages kann verzichtet werden.
- Seite: Bei Sammelbänden ist die erste und letzte Seite des Beitrags im Literaturverzeichnis anzugeben.

Fehlen einige Angaben muss in geeigneter Form, z. B. durch Vermerke wie „o. V.“ (ohne Verfasser), „o. O.“ (ohne Ortsangabe) bzw. „o. J.“ (ohne Jahresangabe), darauf hingewiesen werden. Ein Beispiel für die Quellenangabe bei Sammelbänden findet sich in Abbildung 6:

**Hogreve, J.; Sichtmann, C. (2009).** Dienstleistungsgarantieren als Instrument zur Steuerung der Kundenintegration, in: Bruhn, M.; Stauss, B. (Hrsg.). Kundenintegration, Wiesbaden, S. 343-358.

Abb. 7: Beispiel für die Quellenangaben von Sammelbänden

Quelle: Eigene Darstellung.

### 5.8.2 Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen

Quellen aus Zeitschriften beginnen ebenfalls mit den Autorennamen, dem Erscheinungsjahr und dem Titel des Beitrags. Diesen Angaben folgt der Hinweis „in:“ und der Titel der Zeitschrift. Die Titel von Zeitschriften sind immer vollständig auszuschreiben. Darüber hinaus sind bei Zeitschriften der Jahrgang, die Heftnummer sowie die erste und letzte Seite des zitierten Beitrags zu nennen.

**Kunz, W.; Hogreve, J. (2011).** Toward a Deeper Understanding of Service Marketing: The Past, the Present and the Future, in: International Journal of Research in Marketing, 28. Jg., Nr. 3, S. 231-247.

**Fließ, S.; Hogreve, J.; Nonnenmacher, D. (2005).** Die emotionale Wirkung von Schaufenstern auf das Kaufverhalten, in: transfer – Werberforschung & Praxis, 50. Jg., Nr. 3, S. 26-31.

Abb. 8: Beispiele für die Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen

Quelle: Eigene Darstellung.

Wird aus Zeitungen zitiert, ist nach Möglichkeit der Autor des Artikels zu nennen. Ist dies nicht möglich, ist statt des Autors der Hinweis „o. V.“ zu verwenden. Auf die Zeitung wird mit dem Zusatz „in:“ verwiesen. Anschließend sollte das Erscheinungsdatum tt.mm.jjjj und nach Möglichkeit der Jahrgang und die Heftnummer genannt werden. Beispiele für die Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen findet sich in Abbildung 7.

### 5.8.3 Quellenangabe bei elektronischen Informationsmedien

Das Internet wird für Wissenschaftler aufgrund der fast unbegrenzten Informationsvielfalt immer wichtiger. Ein Problem stellt der bibliographische Nachweis der elektronischen Quellen dar. Zum einen gibt es noch keine allgemein anerkannten Regeln für die Zitierweise elektronischer Medien, und zum anderen ist die Beständigkeit elektronischer Quellen noch nicht gewährleistet (Alberth 1998, S. 1368 f.). Die letzte Aussage widerspricht den Grundsätzen wissenschaftlichen Arbeitens, da eine Überprüfung oftmals schon nach kurzer Zeit nicht mehr möglich ist. Deshalb sollte auf elektronische Quellen nur zurückgegriffen werden, wenn die Quelle nicht in anderer Form verfügbar ist.

Um dennoch auf die Informationsvielfalt des Internets im Rahmen wissenschaftlicher Arbeiten zugreifen zu können, sollen Internetquellen folgendermaßen angegeben werden (Alberth 1998, S. 1370-1372; Piller 1995, S. 648 f.). Ein Beispiel findet sich in Abbildung 8.

- Name und Initialen des Autors bzw. der Autoren. Falls kein Autor bekannt ist, muss die betreffende Quelle unter „o. V.“ alphabetisch eingeordnet werden. Akademische Grade und Titel werden nicht genannt,
- Erscheinungsjahr,
- Titel des Beitrags,
- falls möglich weitere bibliographische Angaben,
- Unique Resource Locator (URL) und
- Datum der Recherche.

**Fließ, S.; Hogleve, J. (o. J.).** Mit Dienstleistungsgarantien zur Service Excellence, elektronisch veröffentlicht unter der URL: <http://www.mendeley.com/research/mit-dienstleistungsgarantien-zur-service-excellence/>, abgerufen am 15.09.2011.

Abb. 9: Beispiel für die Quellenangabe bei elektronischen Medien

Quelle: Eigene Darstellung.

Des Weiteren müssen Informationen (z. B. Artikel), die **ausschließlich elektronisch veröffentlicht** wurden, in Absprache mit dem Betreuer der Arbeit bei der Abgabe der Abschlussarbeit ebenfalls eingereicht werden. Ansonsten gilt der Grundsatz, dass die Papierversion einer Literaturquelle als Zitiergrundlage herangezogen werden soll

### **Generell gilt:**

Bei der Auswahl der richtigen Literatur sollte der Fokus auf englischsprachigen Journalartikeln in einem gemäß VHB-Ranking bewerteten A+, A oder B-Journal liegen (zu finden unter <http://vhbonline.org/vhb4you/jourqual/>). Erst nachdem hier keine passende Literatur gefunden werden kann, ist auf Sammelbände zurückzugreifen. Lehrbücher sollten als Literaturquelle eher vermieden, Vorlesungsskripte niemals zitiert werden.

## **5.9 Verzeichnis der geführten Expertengespräche und ehrenwörtliche Erklärung**

Im Rahmen von Abschlussarbeiten kann es sinnvoll sein, Experten zu interviewen. Beispielsweise können Experteninterviews im Rahmen eines Pretests oder in der explorativen Phase einer Erhebung durchgeführt werden. Wichtige Ergebnisse dieser Interviews können in der Arbeit unter Verweis auf das jeweils relevante Gespräch angeführt werden. Wichtig ist, hierzu ein Verzeichnis der geführten Expertengespräche zu erstellen.

Folgende Angaben sind erforderlich:

- Name und Vorname des Gesprächspartners,
- gegebenenfalls Funktion des Gesprächspartners,
- Name der Institution bzw. Organisation sowie
- Ort und Termin, an dem das Gespräch stattgefunden hat.

Der Abschlussarbeit ist außerdem eine ehrenwörtliche Erklärung beizufügen, in der der Bearbeiter versichert, dass er die Arbeit selbst erstellt hat. Ein Beispiel für eine ehrenwörtliche Erklärung findet sich in Anhang 2.

## 6 Zitierweise

„Viel von dem, was man in einer Ausarbeitung von sich gibt, ist nicht Ergebnis eigenen Nachdenkens. Wer immer eine Anleihe bei anderen aufnimmt, muss den Leuten, deren Gedanken, Konzepte, Modelle, Verfahren, Messtechnik etc. er sich zu Eigen macht, Gerechtigkeit widerfahren lassen“ (Dichtl 1996, S. 218) und damit durch Zitate auf diese Quellen verweisen.

Jedes Zitat muss nachprüfbar sein. Fremdes Gedankengut ist als solches kenntlich zu machen. Zitate müssen so verwendet werden, dass der vom Autor gegebene Sinn gewahrt bleibt. Zu zitieren ist grundsätzlich die Originalquelle, d. h. die Publikation, in der ein Sachverhalt erstmalig veröffentlicht wurde. Bei der Anfertigung einer Arbeit sollte auf das Zitieren aus Sekundärquellen, d. h. das Zitieren von Quellen aus anderen Quellen, verzichtet werden. Nur wenn die Originalquelle nicht erhältlich ist, darf aus der Sekundärquelle zitiert werden. Im entsprechenden Kurzbeleg muss erkennbar sein, dass es sich hierbei um eine Sekundärquelle handelt. Deshalb ist der Zusatz „zitiert nach“ einzufügen. Sowohl die Primär- als auch die Sekundärquellen sind ins Literaturverzeichnis aufzunehmen.

Am Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement ist ausschließlich die sog. „Harvard- Zitierweise“ zulässig, bei der im laufenden Text an geeigneter Textstelle ein Kurzbeleg (Theisen 1993, S. 138 f.) eingefügt wird.

### 6.1 Zitatformen

#### 6.1.1 Wörtliche Zitate

Wörtliche Zitate werden in Anführungszeichen gesetzt („...“). Bei Zitaten innerhalb von wörtlichen Zitaten werden einfache Anführungszeichen verwendet (...'). Zitate und Quellenangaben erfordern buchstäbliche Genauigkeit, so dass besondere Formatierungen des Autors beizubehalten sind. Hinzufügungen zum Original sind durch eckig eingeklammerte Zusätze ([..]) mit einem Hinweis, z. B. „Anm. d. Verf.“, deutlich zu kennzeichnen. Hervorhebungen im zitierten Text sollten grundsätzlich übernommen werden. Eigene Hervorhebungen werden mit dem Zusatz „Herv. durch den Verf.“ gekennzeichnet. Die Auslassung eines Wortes (mehrerer Worte) wird durch zwei (drei) Punkte gekennzeichnet, z. B. (...). Falls das Zitat einen Fehler aufweist, sollte darauf an passender Stelle mit „(sic)“ hingewiesen werden. Dies ist notwendig, damit bei der Korrektur kein fehlerhaftes Zitieren angenommen wird.

Umfangreiche und häufige wörtliche Zitate vermitteln dem Leser den Eindruck, der Autor habe zwar die Literatur bearbeitet, aber nicht genügend reflektiert. Wörtliche Zitate sollen deshalb nur verwendet werden, wenn sie einen Sachverhalt besonders treffend beschreiben. Wörtliche Zitate bieten sich auch bei kurzen fremdsprachlichen Zitaten in der Originalfassung an. Zitate in einer anderen Fremdsprache erfordern eine Übersetzung unter Angabe des Übersetzers. Längere fremdsprachliche Zitate sind zu übersetzen und in einer Fußnote in der Originalsprache einzufügen. Zitate aus englischen Quellen müssen in der Regel nicht übersetzt werden. Ein wörtliches Zitat sollte im Allgemeinen nicht mehr als zwei bis drei Sätze umfassen. Erscheinen längere Zitate unvermeidlich, so sind sie im Text einzurücken und in einzeiligem Abstand zu schreiben.

### **6.1.2 Sinngemäße Zitate**

Ein sinngemäßes Zitat liegt bei der Übernahme von Gedanken anderer oder bei Anlehnung an andere Autoren vor. Es handelt sich hier nicht um die wörtliche Wiedergabe eines Textes. Der Umfang einer sinngemäßen Übernahme muss eindeutig erkennbar sein. Es kann deshalb erforderlich sein, dem sinngemäßen Zitat einen einleitenden Satz voranzustellen, wie z. B. „Die folgende Darstellung basiert auf Bitners Überlegungen...“.

Zusammenfassend lassen sich folgende drei Regeln aufstellen:

1. Unmittelbarkeit, d. h. das Zitat sollte der Primärquelle (Originalquelle) entnommen sein.
2. Zweckmäßigkeit, d. h. das Zitat sollte genau das und nur das enthalten, was der zitierende Autor mit dem Zitat belegen möchte.
3. Genauigkeit, d. h. die Quellenangaben sind ausreichend und eindeutig genug angeführt, um die Quelle und die angegebene Stelle leicht wieder zu finden.

## **6.2 Verwendung des Kurzbeleges**

Mit dem Kurzbeleg wird auf das Literaturverzeichnis hingewiesen. Der Kurzbeleg umfasst die Angabe des Autors, des Erscheinungsjahres des betreffenden Buches oder Aufsatzes sowie die Seitenangabe. Diese Seitenangabe sollte möglichst genau sein. Auf Hinweise wie „ff.“ sollte verzichtet werden. Stattdessen sollte der Bereich durch Angabe der ersten und letzten Seite genau eingegrenzt werden. Bei sinngemäßen Zitaten wird auf „vgl.“ im Kurzbeleg verzichtet. Wenn sich eine Quelle auf zwei aufeinander folgende Seiten beschränkt, genügt die Angabe der ersten Seite mit dem Hinweis „f.“. Durch die Nutzung des Kurzbelegs ist es dem Leser möglich, dem Literaturverzeichnis (s. hierzu Anhang 3) die genaue Quelle zu entnehmen. Werden mehrere Beiträge eines Autors zitiert,

die im gleichen Jahr erschienen sind, so muss neben der Jahreszahl ein weiteres Unterscheidungsmerkmal zur eindeutigen Quellenbestimmung hinzugefügt werden (Beispiel: Fließ/Hogreve 2005 a, S. 312). Im Literaturverzeichnis sind die Veröffentlichungen des Autors entsprechend zu kennzeichnen. Bei Quellen mit bis zu drei Verfassern sind alle Autoren zu nennen. Bei mehr als drei Verfassern kann im Kurzbeleg nach dem ersten Autor der Zusatz „et al.“ verwendet werden. Im Literaturverzeichnis sind alle Koautoren aufzuführen. In Abbildung 9 findet sich ein Beispiel zur Illustration der Harvard-Zitierweise.

In den letzten Jahren werden Dienstleistungsgarantien in Management und Wissenschaft als ein innovatives Marketinginstrument angesehen, mit dessen Hilfe Dienstleistungsanbieter Wettbewerbsvorteile sichern und ausbauen können (Wirtz/Kum 2004, S. 159). Diese Einschätzung bestätigen Bateson und Hoffman (1999, S. 333): „One of the most innovative and intriguing customer retention strategies to be developed in recent years is the service guarantee“.

Abb. 10: Textfragmente zur Illustration der Harvard-Zitierweise

Quelle: Hogreve 2007, S. 1.

## 7 Fußnoten

Sachliche Randbemerkungen des Verfassers, die über den eigentlichen Inhaltsrahmen der Arbeit hinausgehen, sind in Fußnoten aufzunehmen. Fußnoten werden vom Textteil der Seite durch einen kurzen Strich abgegrenzt. Zwischen Text und Fußnoten ist mindestens ein einzeiliger Abstand freizulassen. Zwischen den einzelnen Fußnoten sollte ein einfacher Abstand gewählt werden. Wenn sich die Fußnote auf den ganzen Satz bezieht, folgt die Ziffer der entsprechenden Fußnote nach dem Satzzeichen. Wenn die Fußnote sich nur auf das unmittelbar vorangehende Wort oder eine unmittelbar vorangehende Wortgruppe bezieht, steht die Ziffer direkt hinter dem Wort bzw. der Wortgruppe (Drosdowski et al. 1996, S. 67). Fußnoten beginnen immer mit Großbuchstaben und enden mit Punkten. Fußnoten sollten nach Möglichkeit nicht auf zwei Seiten ausgedehnt werden.

## 8 Bewertung einer wissenschaftlichen Arbeit

Für die Bewertung der Arbeiten werden die nachfolgend vorgestellten Kriterien herangezogen. Die konzeptionellen und materiellen Anforderungen an eine Abschlussarbeit sind wesentlich höher als bei Arbeitsblättern.

### **Thema:**

- Darstellung des zu behandelnden Problems,
- Relevanz des Themas in Praxis und Wissenschaft (Identifizierung der Forschungslücke),
- besondere Schwierigkeiten der Bearbeitung bzw. Anforderungen an den Bearbeiter,
- gewählter Untersuchungsansatz und Qualität der Begründung dieser Wahl.

### **Konzeptioneller Aufbau:**

- richtige Erfassung der Thematik,
- Angemessenheit thematischer Einschränkungen,
- grundsätzliche Logik der Gliederung,
- richtige Gewichtung der einzelnen Teile im Hinblick auf das Gesamtthema,
- schlüssiges Konzept.

### **Inhalt:**

- Klarheit und Widerspruchsfreiheit der Argumentation,
- Qualität der theoretischen Fundierung,

- eigene Forschungsinitiativen (z. B. empirische Untersuchung),
- Eigenständigkeit der Schlussfolgerungen,
- Originalität der Darstellung, Reflexionsniveau, Kritikvermögen, Methodeneignung.

**Formale Aspekte der Darstellung:**

- Präzision und Wissenschaftsorientierung des Sprachstils,
- Beherrschung der Sprachregeln (Grammatik, Rechtschreibung, Zeichensetzung),
- Zitierweise,
- äußere Form (z. B. optische Unterstützung durch Abbildungen).

**Literatur:**

- Umfang und Relevanz der verwendeten Quellen,
- Eigenständigkeit bei der Literaturbeschaffung,
- Geschick bei der Literaturverarbeitung.

Da die Eigenständigkeit der Arbeit eine herausragende Rolle spielt, werden bei außerordentlich intensiver Beratung strengere Maßstäbe an die Bewertung der wissenschaftlichen Arbeit gelegt.

## **9 Schlussbetrachtung**

Es sei zuletzt nochmals darauf hingewiesen, dass die Formalia eine hohe Bedeutung für das Gelingen einer wissenschaftlichen Arbeit haben, und zwar:

1. Im Hinblick auf den erheblichen Zeitaufwand, den die Erstellung einer formal korrekten Arbeit erfordert, und
2. Im Hinblick auf die Bewertung der wissenschaftlichen Arbeit.

Daher sollte ein entsprechender Zeitraum für die Beachtung diverser formaler Richtlinien eingeplant werden. Einen Arbeitsplan für eine Diplomarbeit von zwölf Wochen zeigt beispielsweise Theisen (1993, S. 20 f.) oder auch Kaiser (1978 a). Dieser lässt sich natürlich entsprechend den Vorgaben für Abschlussarbeiten am Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement anpassen.

## **Anhangsverzeichnis**

	Seite
Anhang 1: Musterentwurf eines Titelblattes für eine Abschlussarbeit .....	VI
Anhang 2: Ehrenwörtliche Erklärung .....	VII
Anhang 3: Gestaltungsempfehlungen für Quellenangaben im Literaturverzeichnis anhand von Beispielen .....	VIII

Anhang 1: Musterentwurf eines Titelblattes für eine Abschlussarbeit

Quelle: In Anlehnung an Thomas 1987, S. 367.

## **Dienstleistungsgarantien als Instrument zur Steuerung der Kundenintegration**

Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement

Prof. Dr. Jens Högreve



Masterarbeit zur Erlangung des Grades

Master of Science

an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät Ingolstadt,

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt

Eingereicht von:

Max Mustermann

Matr.-Nr. 1234567

Abgabedatum: 1. Februar 2018

Anhang 2: Ehrenwörtliche Erklärung

Quelle: Eigene Darstellung.

### **Ehrenwörtliche Erklärung**

Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst habe und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel verwendet sowie Zitate kenntlich gemacht habe.

Die Arbeit lag in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vor und wurde bisher noch nicht veröffentlicht.

Ich bin mir bewusst, dass eine unwahre Erklärung rechtliche Folgen haben wird.

Ingolstadt, den .....

.....

(Unterschrift)

Anhang 3: Gestaltungsempfehlungen für Quellenangaben im Literaturverzeichnis anhand von Beispielen  
Quelle: Eigene Darstellung.

## Literaturverzeichnis

- Alberth, M. R. (1998).** Kurze Gedanken zum wissenschaftlichen Zitieren des Internets, in: Zeitschrift für Betriebswirtschaft, 68. Jg., Nr. 12, S. 1367-1374.
- Dichtl, E. (1996).** Spielregeln fürs Zitieren, in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 25. Jg., Nr. 4, S. 218-219.
- Drosdowski, G.; Müller, W.; Scholze-Stubenrecht, W.; Wermke, M. (1996):** Duden, Rechtschreibung der deutschen Sprache, 21. Aufl., Mannheim u. a.
- Hogreve, J. (2009).** Twenty Years of Service Guarantee Research: A Synthesis, in: Journal of Service Research, 11. Jg, Nr. 4, S. 322-343.
- Kaiser, A. (1978 a).** Anleitung zur Anfertigung einer wirtschaftswissenschaftlichen Diplomarbeit (Teil I), in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium , 7. Jg., Nr. 1, S. 35-38.
- Kaiser, A. (1978 b).** Anleitung zur Anfertigung einer wirtschaftswissenschaftlichen Diplomarbeit (Teil II), in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 7. Jg., Nr. 2, S. 83-88.
- Koeder, K. W.; Hamm, H.-J. (1995).** Die Anfertigung von Klausuren, Hausarbeiten, Referaten und Diplomarbeiten, in: Dichtl, E.; Lingenfelder, M. (Hrsg.). Effizient studieren: Wirtschaftswissenschaften, Wiesbaden, S. 163-172.
- Piller, F. (1995).** Computernetze und wissenschaftliche Publikationen. Das Internet als Quelle des wirtschaftswissenschaftlichen Arbeitens, in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 25. Jg., Nr. 12, S. 646-650.
- Riedwyl, H. (1987).** Graphische Gestaltung von Zahlenmaterial, 3. Aufl., Bern u. a.
- Theisen, M. R. (1993).** Wissenschaftliches Arbeiten. Technik – Methodik – Form, 7. Aufl., München.
- Thomas, U. (1987).** Empfehlungen zur formalen Gestaltung von Diplomarbeiten, in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 19. Jg., Nr. 7, S. 367-372.

## Literaturverzeichnis

- Alberth, M. R. (1998).** Kurze Gedanken zum wissenschaftlichen Zitieren des Internets, in: Zeitschrift für Betriebswirtschaft, 68. Jg., Nr. 12, S. 1367-1374.
- Dichtl, E. (1996).** Spielregeln fürs Zitieren, in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 25. Jg., Nr. 4, S. 218-219.
- Drosdowski, G.; Müller, W.; Scholze-Stubenrecht, W.; Wermke, M. (1996):** Duden, Rechtschreibung der deutschen Sprache, 21. Aufl., Mannheim u. a.
- Fließ, S.; Hogueve, J. (o. J.).** Mit Dienstleistungsgarantien zur Service Excellence, elektronisch veröffentlicht unter der URL: <http://www.mendeley.com/research/mit-dienstleistungsgarantien-zur-service-excellence/>, abgerufen am 15.09.2011.
- Fließ, S.; Hogueve, J.; Nonnenmacher, D. (2005).** Die emotionale Wirkung von Schaufenstern auf das Kaufverhalten, in: transfer – Werberforschung & Praxis, 50. Jg., Nr. 3, S. 26-31.
- Hogueve, J. (2007).** Die Wirkung von Dienstleistungsgarantien auf das Konsumentenverhalten – Eine empirische Analyse, Wiesbaden.
- Hogueve, J.; Sichtmann, C. (2009).** Dienstleistungsgarantieren als Instrument zur Steuerung der Kundenintegration, in: Bruhn, M.; Stauss, B. (Hrsg.). Kundenintegration, Wiesbaden, S. 343-358.
- Kaiser, A. (1978 a).** Anleitung zur Anfertigung einer wirtschaftswissenschaftlichen Diplomarbeit (Teil I), in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 7. Jg., Nr. 1, S. 35-38.
- Kaiser, A. (1978 b).** Anleitung zur Anfertigung einer wirtschaftswissenschaftlichen Diplomarbeit (Teil II), in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 7. Jg., Nr. 2, S. 83-88.
- Kunz, W.; Hogueve, J. (2011).** Toward a Deeper Understanding of Service Marketing: The Past, the Present and the Future, in: International Journal of Research in Marketing, 28. Jg., Nr. 3, S. 231-247.
- Koeder, K. W.; Hamm, H.-J. (1995).** Die Anfertigung von Klausuren, Hausarbeiten, Referaten und Diplomarbeiten, in: Dichtl, E.; Lingenfelder, M. (Hrsg.). Effizient studieren: Wirtschaftswissenschaften, Wiesbaden, S. 163-172.
- Piller, F. (1995).** Computernetze und wissenschaftliche Publikationen. Das Internet als Quelle des wirtschaftswissenschaftlichen Arbeitens, in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 25. Jg., Nr. 12, S. 646-650.
- Riedwyl, H. (1987).** Graphische Gestaltung von Zahlenmaterial, 3. Aufl., Bern u. a.
- Theisen, M. R. (1993).** Wissenschaftliches Arbeiten. Technik – Methodik – Form, 7. Aufl., München.

**Thomas, U. (1987).** Empfehlungen zur formalen Gestaltung von Diplomarbeiten, in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 19. Jg., Nr. 7, S. 367-372.